

Klachtenreglement

WERK XL - VEILIG XL BV



Klachtenreglement WERK XL - Veilig XL

Klachten worden binnen het WERK XL - VEILIG XL BV behandeld overeenkomstig een standaard format. Omdat duidelijk geformuleerd moet zijn wat het WERK XL - VEILIG XL BV onder een klacht verstaat en hoe het WERK XL - VEILIG XL BV dit in de praktijk brengt, wordt hieronder de regeling binnen WERK XL - VEILIG XL BV uiteengezet.

Artikel 1

Deze regeling verstaat onder 'klacht': iedere schriftelijke of digitale uiting (via e-mail) van onvrede over de wijze waarop het WERK XL - VEILIG XL BV zich als organisatie tegenover de klager heeft gedragen.

De gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van WERK XL - VEILIG XL BV, wordt tevens aangemerkt als een gedraging van WERK XL - VEILIG XL BV. Klachten over de regelgeving worden dus buiten beschouwing gelaten.

Artikel 2

Deze regeling heeft tot doel om ieder handelen en nalaten waarop een klacht betrekking heeft zo snel en doelmatig mogelijk te corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen. Daarbij geldt dat de klacht als een belangrijk signaal wordt gezien naar aanleiding waarvan structuurwijzigingen kunnen worden doorgevoerd.

Artikel 3

De afdeling Bedrijfsbureau registreert iedere klacht. Twee wekelijks communiceren zij deze registratie aan de klachtcoördinator.

Artikel 4

Indien de klager wenst dat zijn schriftelijke klacht wordt behandeld volgens deze regeling, moet deze ondertekende klacht tenminste het volgende bevatten:

- a. naam en adres;
- b. de dagtekening;
- c. bij e-mail de verzenddatum en de unieke cliëntgegevens;
- d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Wij raden de indiener aan duidelijk aan te geven dat het een klacht betreft.

Artikel 5

1. Het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de klacht vindt plaats door een functionaris van WERK XL - VEILIG XL BV die belast is met klachtenafhandeling (hierna: functionaris).

(a) De behandelaar van de klacht mag niet rechtstreeks bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken zijn geweest. Indien een direct leidinggevende geacht wordt actief betrokken te zijn geweest bij de gedraging, waartegen de klacht zich richt, vindt het onderzoek plaats onder verantwoordelijkheid van de staf- of afdelingsmanager onder wiens aandacht de afdeling valt, of de directie.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op één van de directieteamleden van WERK XL - VEILIG XL BV. In die situatie bepaalt de Directie of bestuursleden op welke wijze de behandeling plaatsvindt.

3. De klacht ligt buiten de scope van het WERK XL - VEILIG XL BV indien de klacht gericht is tegen:

- de (wettelijke) regelgeving;
- een gedraging van instantie welke niet direct valt onder Veilig XL;

Artikel 6

1. Een klacht hoeft niet op basis van dit reglement in behandeling genomen en afgehandeld te worden als:

- niet voldaan is aan de eisen van artikel 4, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken de klacht aan te vullen;
- deze een gedraging betreft waartegen de klager bezwaar had kunnen maken of waartegen de klager beroep kon of kan instellen;
- een eerdere klacht over dezelfde gedraging al eerder volgens de regeling is behandeld;
- de klacht een gedraging betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het een zogenaamde bagatelklacht betreft; (situatie door ander groter belang)

zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

2. De functionaris stelt de klager van het niet in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, in kennis met vermelding van de reden.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden daarvan, vindt registratie plaats in de klachtenregistratie door de functionaris.

Artikel 7

1. Zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht, stelt de functionaris de klager schriftelijk in kennis van de ontvangst.

2. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de betreffende leidinggevende ontvangen een afschrift van de klacht en de daarbij gezonden stukken.

Artikel 8

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld een mondelinge toelichting te geven.

2. Van het horen wordt een digitaal verslag gemaakt, dat aan het dossier wordt toegevoegd.

Artikel 9

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met maximaal vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, net als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daar schriftelijk mee instemt.

4. De functionaris bewaakt de voortgang.

Artikel 10

1. De functionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, net als van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. In de afdoeningsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een andere instantie. Deze instantie zal een onafhankelijk oordeel vellen. Dit oordeel zal door alle partijen bindend worden overgenomen.

De instantie betreft:

Heere Advocaten
Mr A.J. Heere
Eendrachtweg 59
3012 LE Rotterdam

3. De klachtenfunctionaris ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief, en houdt hiervan registratie bij. De registratie wordt elk kwartaal doorgegeven aan de Directie voor de kwartaalrapportage.

Artikel 11

1. Deze regeling wordt aangehaald als klachtenreglement WERK XL - VEILIG XL BV.